



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

RESPOSTAS AOS RECURSOS

CARGO: TÉCNICO EM SECRETARIADO

PROTOCOLO: 781

Inscrição: 334966

Candidato: TEIZE ALMEIDA RODRIGUES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 21/05/2014 09:29:34

Questão: 2

Bibliografia: Secretária Eficiente - Bobbi Linkemer

RECURSO:

Página 83 - quatro pontos básicos :

- Nome, incluindo modo de pronúncia-lo, se a pronúncia correta não for óbvia;
- Empresa e descrição do negócio;
- número do telefone;
- hora, dia, mês exatos do telefonema;
- motivo do telefonema.

NO ENTANTO NÃO É SEMPRE NECESSÁRIO ANOTAR O NOME COMPLETO DA PESSOA QUE LIGOU, E SIM AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA QUE A MESMA SEJA IDENTIFICADA, A NÃO SER QUE SEJA UM NOME COMUM COMO MARIA, JOSÉ, AINDA ASSIM NÃO HAVERIA NECESSIDADE O NOME COMPLETO APENAS O ÚLTIMO SOBRENOME, ATÉ PORQUE ANOTAR O NOME COMPLETO, ACARRETIARIA MAIS TEMPO NA LIGAÇÃO, ASSIM É NECESSÁRIO ANOTAR O NOME E INFORMAÇÕES DO LOCAL DE ONDE LIGA E O MOTIVO DA LIGAÇÃO.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

O recurso protocolado sob o número 781, que trata da questão de número 2, foi indeferido.

Segundo *Manual da Secretária* ao realizar um atendimento telefônico é necessário: “[...] ter em mãos lápis e papel para as anotações; ao anotar é conveniente repetir nomes e números; **tomar nota de nomes inteiros (nome e sobrenome)[...]**”.

Portanto, a letra “E” é a resposta correta, conforme informado no gabarito preliminar.

Referência: HERNANDES, Sonia; MEDEIROS, João Bosco. Manual da Secretária - Técnicas de Trabalho. 11ª ed. Atlas, 2009.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 52

Inscrição: 336296

Candidato: LÍVIA FABRA SCHOENAU

Campus: Caxias

Dt.Envio: 19/05/2014 19:25:39

Questão: 3

Bibliografia: Manual do Profissional de Secretariado: Conhecendo as Técnicas Secretariais 2ª edição Bond e Oliveira

RECURSO:

Na página número 71, consta a tabela utilizada por cias áreas e/ou atendentes de hotéis para soletrar nomes de hóspedes, ou seja, existe uma regra de soletração alfabética, porém não existe uma para números, como diz a letra C da questão 3, portanto também está correta.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

O recurso protocolado sob o número 142, que trata da questão de número 3, foi indeferido.

Segundo *Manual da Secretária* a enunciação de números telefônicos obedece, sim, a uma regra de soletração.

Transcrevo a seguir um exemplo: “Observe que os números telefônicos obedecem a uma regra de soletração: (011)3357-9144. Zero onze(pausa), três, três, cinco, sete (pausa), nove, um (pausa), quatro, quatro”.

Portanto, a letra “D” é a resposta correta, conforme informado no gabarito preliminar.

Referência: HERNANDES, Sonia; MEDEIROS, João Bosco. Manual da Secretária - Técnicas de Trabalho. 11ª ed. Atlas, 2009.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 52

Inscrição: 927591

Candidato: ADRIANA MARIANO PEDROSO

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 16:11:54

Questão: 11

Bibliografia: Caderno de Provas - Técnico em Secretariado

RECURSO:

Senhores,

A questão 11 em algumas provas não apresenta a alternativa III, o que impossibilita saber se ela é correta ou não. Isso leva a desconsiderar as alternativas que a contém: b,c,e.

A mesma questão não apresentou a grafia da alternativa IV nas alternativas: a,b,c,d,e. Portanto a questão está incompleta. O fato foi comunicado à fiscal da sala 289 que orientou-nos a entrar com recurso.

RESPOSTA: (X) Deferido () Indeferido

QUESTÃO ANULADA



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 67

Inscrição: 927266

Candidato: TATIANA MACHADO MADELLA

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 16:46:39

Questão: 11

Bibliografia: Numeração da questão

RECURSO:

A Grafia das opções da questão 11 esta incorreta.

I,II e vex III está inscrito IV.

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 208

Inscrição: 924728

Candidato: EVANIR JUNQUEIRA DA COSTA

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 21:21:22

Questão: 11

Bibliografia: IFRS-Concurso Público Edital 09-2014

RECURSO:

Faltou a afirmativa III

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 263

Inscrição: 924199

Candidato: LUCIMARA FABIANA SILVA CONFORTI

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 22:15:33

Questão: 11

Bibliografia: NÃO POSSUI

RECURSO:

A questão possui três afirmações numeradas com algarismos romanos. I, II e IV. Inexistindo o algarismo romano III. Nas opções para resposta existem três opções que possuem como resposta o algarismo romano número III. Assim, não existiam opções adequadas para a escolha do candidato.

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 366

Inscrição: 926548

Candidato: TANIA MARIA COSEL TERRES

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 08:07:13

Questão: 11

Bibliografia: FALTA ITEM III DAS RESPOSTAS

RECURSO:

Referente à questão número 11, falta o item III nas respostas, e foi considerado como correta a alternativa "e" onde consta o item III, das respostas.

Se mantida a questão, como válida, deveria ser a alternativa "d" e não "e"

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 369

Inscrição: 926548

Candidato: TANIA MARIA COSEL TERRES

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 08:24:14

Questão: 11

Bibliografia: PROTOCOLO 366

RECURSO:

Gostaria de fazer uma consideração referente à questão 11:

Solicito avaliar somente a falta do item III nos itens referentes às respostas e não a alternativa de resposta que informei, de forma errada. Peço desculpas.

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 751

Inscrição: 929774

Candidato: LUECI DA SILVA SILVEIRA

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 00:36:21

Questão: 11

Bibliografia: IFRS. Concurso Público Federal Edital 09/2014: Prova Técnico em Secretariado. p. 11 Questão 11

RECURSO:

A questão não contém a afirmativa III.

Vai do I ao II, e depois pula para IV.

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 758

Inscrição: 925483

Candidato: VALDIRENE MARIA TEIXEIRA

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 08:04:30

Questão: 11

Bibliografia: Não possui

RECURSO:

Na questão nº 11 está faltando a opção III, deixando assim a questão inválida.

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 1001

Inscrição: 927223

Candidato: DINARA SIRLENE LOPES

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 17:03:21

Questão: 11

Bibliografia: Instituto eletrônico Houaiss - Dicionário Eletrônico de Língua Portuguesa

RECURSO:

Na referida questão era para analisar as sequencias corretas, dentre a I, II e IV. Não obedeceu uma ordem, faltou a sentença III. E na alternativa deveria ser marcada quais alternativas estavam corretas em nenhuma listava a sequência IV, aparece sentenças I, II e III, e a III não aparece nas afirmativas.

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 1127

Inscrição: 119719

Candidato: IZABEL DA SILVA GOULART

Campus: RGrand

Dt.Envio: 21/05/2014 21:49:45

Questão: 11

Bibliografia: Erro gráfico

RECURSO:

A sequencia das afirmativas estão incorretas, pois ela possui as afirmativas 1,2 e 4, não havendo a de número 3.

Há ainda a contradição nas alternativas de respostas, havendo alternativas 1,2 e 3, não havendo a 4.

RESPOSTA: () Deferido () Indeferido

QUESTÃO JÁ ANULADA POR RECURSO ANTERIOR



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 46

Inscrição: 331873

Candidato: RODNEY BOEIRA NUNES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 19/05/2014 16:03:26

Questão: 12

Bibliografia: Wikipédia, a enciclopédia livre

RECURSO:

Questão 12

Ao atender um visitante, na recepção de seu departamento, o profissional de secretariado deve:

- I. cumprimentar o visitante
- II. Colocar-se à disposição do visitante
- III. Lembrar-se que sua profissão exige descrição no falar e no agir.
- IV. Lembrar-se que há informações que são restritas.

Assinale a alternativa que contém a(s) alternativa(s) CORRETA

- a) Apenas a I.
- b) Apenas a II e III.
- c) Apenas a I e IV.
- d) Apenas a I, II e IV.
- e) I, II, III, e a IV.

O gabarito apresenta a opção "(e) I, II, III, e a IV" como correta.

O item III está errado, pois fala DESCRIÇÃO NO FALAR E NO AGIR, quando o correto é DISCRIÇÃO.

A RESPOSTA CORRETA É A OPÇÃO "(d) Apenas a I, II e IV."

Vejam os significados:

DESCRIÇÃO = descrever

DISCRIÇÃO = Ser discreto, reservado, sensato.

A DESCRIÇÃO (do latim descriptio, onis, figura, representação, de describere, escrever conforme o original, copiar, transcrever) é a enumeração das características próprias dos seres, coisas, cenários, ambientes, costumes, impressões etc. A visão, o tato, a audição, o olfato e o paladar constituem a base da descrição.

NÃO TEM COMO TRATAR UM ASSUNTO COM DESCRIÇÃO, apenas com discríção. Só há como fazer a DESCRIÇÃO DOS FATOS!

Isso porque descrição tem origem no latim "descriptio" e significa o ato de descrever, ou seja, de contar algo de maneira minuciosa.

A palavra discríção também é originária do latim "discretio" e diz respeito à qualidade de alguém em ser discreto, reservado ou de agir com sensatez e modéstia.

Portanto, quando queremos dizer que alguém se veste com sensatez, quando queremos conversar reservadamente com alguém ou quando queremos tratar de um assunto delicado, utilizamos "discríção".

RESPOSTA: (X) Deferido () Indeferido



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

ALTERAÇÃO DE GABARITO : ALTERNATIVA CORRETA LETRA D

O recurso protocolado sob o número 46, que trata da questão de número 12 foi deferido.
A resposta correta será alterada para a letra “d”.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 63

Inscrição: 112668

Candidato: CLAUDIA JANE DUARTE MAYDANA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 16:35:56

Questão: 12

Bibliografia: NOVO DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA, 3a. ed.,

Curitiba: Positivo, 2004.

RECURSO:

A RESPEITO DA PALAVRA "DESCRIÇÃO"

De acordo com o referido dicionário, a palavra "DESCRIÇÃO" pode denotar: 1. ato ou efeito de descrever. 2. exposição circunstanciada feita pela palavra falada ou escrita. 3. enumeração, relação.

Uma vez que o item III da prova intenciona referenciar indubitavelmente ao ato de "ser discreto" (no falar e no agir), a palavra correta seria "discrição", cujo significado segue abaixo:

Discrição - 1. qualidade ou caráter de discreto. 2. discernimento, sensatez. 3 qualidade de quem sabe guardar segredo. 4. prudência, reserva, circunspeção.

Portanto, a alternativa correta deve ser a letra D.

RESPOSTA: (X) Deferido () Indeferido

**GABARITO JÁ ALTERADO POR RECURSO ANTERIOR
ALTERNATIVA CORRETA LETRA D**



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 291

Inscrição: 111108

Candidato: FABIANA COELHO NASCIMENTO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 22:57:07

Questão: 12

Bibliografia: dicionário Aurélio

RECURSO:

A questão tem como tema o comportamento do secretário frente a situações cotidianas no ambiente de trabalho. O gabarito considerou a afirmativa de letra E como certa. Apesar da compreensão inicialmente estabelecida por esta Banca Examinadora, requer a ponderação de que a afirmativa III.na qual consta: "Lembrar-se que sua profissão exige DESCRIÇÃO no falar e agir", não parece estar em acordo com a ideia correta. Ademais, DESCRIÇÃO significa:s.f. Ação ou resultado de descrever; representação pormenorizada de (um objeto, ser, paisagem). / Retórica Gênero de composição escrita, cuja matéria ou assunto é o quadro, i. e., uma coisa, um objeto, uma paisagem, um ser. (Distingue-se da narração, cuja matéria ou assunto é o fato, i. e., um acontecimento, episódio, incidente, ou da dissertação, que é uma seqüência que busca ser racional sobre as opiniões do tema.)Quando na verdade a palavra mais adequada seria DISCRIÇÃO: s.f. Qualidade do que é discreto. / Circunspeção, prudência, tino; discernimento; sensatez. / Recato, modéstia. / Reserva, segredo. // &151; . Assim, requer a avaliação das ponderações apresentadas, de modo a promover a alteração de gabarito da questão.

RESPOSTA: (X) Deferido ()Indeferido

**GABARITO JÁ ALTERADO POR RECURSO ANTERIOR
ALTERNATIVA CORRETA LETRA D**



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 368

Inscrição: 926548

Candidato: TANIA MARIA COSEL TERRES

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 08:19:00

Questão: 12

Bibliografia: USO DE UM PARÔNIMO - ERRO DE GRAFIA COMPROMETENDO A RESPOSTA

RECURSO:

Referente à questão 12, no item III das respostas, não deveria constar "Lembrar-se que sua profissão exige "descrição" no falar e no agir", mas sim "lembrar-se que sua profissão exige "discrição" no falar e no agir".

Como é um parônimo, de acordo com o Dicionário Aurélio, Dicionário da Língua Portuguesa, Edição Especial, ano 2008, na página 197 consta:

"discrição" - qualidade ou procedimento de discreto;

Na página 185, consta:

"descrição" - ato ou efeito de descrever.

Portanto, como se diz, poderia ser uma pegadinha, para avaliar o conhecimento do idioma português, porque são termos com significados bem diferentes.

Na questão há este erro e a resposta correta deveria ser a alternativa "d" sem este item III com erro grave de grafia.

RESPOSTA: (X) Deferido () Indeferido

**GABARITO JÁ ALTERADO POR RECURSO ANTERIOR
ALTERNATIVA CORRETA LETRA D**



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 469

Inscrição: 03310608

Candidato: ELENIR ANA ALVES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 12:43:50

Questão: 12

Bibliografia: DICIONÁRIO E TODOS LIVROS DE GRAMÁTICA DA LINGUA PORTUGUESA

RECURSO:

NESTA QUESTÃO EXISTE ERRO DE GRAFIA NA OPÇÃO III TORNANDO O CONTRÁRIO DO SIGNIFICADO DA PALAVRA COM A TROCA DA VOGAL "I" PELA VOGAL "E". DESCRIÇÃO É DESCREVER E DISCRIÇÃO É SER DISCRETO.

RESPOSTA: (X) Deferido ()Indeferido

**GABARITO JÁ ALTERADO POR RECURSO ANTERIOR
ALTERNATIVA CORRETA LETRA D**



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 880

Inscrição: 336429

Candidato: SANDRA NICOLLI PIOVESANA

Campus: Caxias

Dt.Envio: 21/05/2014 12:47:01

Questão: 12

Bibliografia: Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da Língua Portuguesa / Aurélio Buarque de Holanda Ferreira

RECURSO:

Na afirmativa III desta questão consta a frase: "Lembrar-se que sua profissão exige descrição no falar e no agir". O significado da palavra **DESCRIÇÃO**, de acordo com o dicionário Aurélio é: "1. Ato ou efeito de descrever. 2. Exposição circunstanciada feita pela palavra falada ou escrita. 3. Enumeração ou relação." Nesse caso, a palavra **descrição** não se enquadra no contexto da frase em questão. Percebe-se que a intenção era utilizar a palavra **DISCRIÇÃO**, que seria muito mais adequada, pois significa, de acordo com o dicionário Aurélio: "1. Qualidade ou caráter de discreto. 2. Discernimento, sensatez. 3. Qualidade de quem sabe guardar segredo. 4. Prudência, reserva, circunspeção. etc.

Assim, considerando-se que a afirmativa III está incorreta, a alternativa **CORRETA** da questão seria a letra D e não a letra E, como consta no gabarito preliminar.

RESPOSTA: (X) Deferido () Indeferido

**GABARITO JÁ ALTERADO POR RECURSO ANTERIOR
ALTERNATIVA CORRETA LETRA D**



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 891

Inscrição: 929774

Candidato: LUECI DA SILVA SILVEIRA

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 13:42:18

Questão: 12

Bibliografia: MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. Manual da Secretaria: técnicas de trabalho. São Paulo: Atlas

RECURSO:

A Questão 12 tem a afirmativa III, onde consta:

"Lembrar-se que sua profissão exige "dEscrição" no falar e no agir."

Quero reforçar uma questão de significado. Descrição está sendo usada de forma errada, pois a profissão de Secretária exige uma "discrição" no falar e no agir, no sentido de discreto.

Complemento com o que diz o livro "Manual da Secretária: técnicas de trabalho":

"Ela deve lembrar-se da discrição que a função exige [...]". (MEDEIROS; HERNANDES, 2010, p. 295).

PORTANTO, a afirmativa III está incorreta.

BIBLIOGRAFIA:

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. Manual da Secretaria: técnicas de trabalho. São Paulo: Atlas, 2010. P.295.

RESPOSTA: (X) Deferido () Indeferido

**GABARITO JÁ ALTERADO POR RECURSO ANTERIOR
ALTERNATIVA CORRETA LETRA D**



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 995

Inscrição: 927223

Candidato: DINARA SIRLENE LOPES

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 16:58:06

Questão: 12

Bibliografia: Instituto eletrônico Houaiss - Dicionário Eletrônico de Língua Portuguesa

RECURSO:

Na referida questão, a sentença de número III transcreve a afirmativa: Lembrar-se que sua profissão exige descrição no falar e no agir.

Segundo o dicionário Houaiss, a definição de descrição é ato ou efeito de descrever, reprodução, traçado, delimitação, representação oral ou escrita de;exposição. O correto seria descrição que tem por definição qualidade de discreto, qualidade do que não chama a atenção.

Portanto a resposta correta dessa questão seria a alternativa d, que exclui a sentença III, sendo as afirmativas corretas a I, II e IV.

RESPOSTA: (X) Deferido ()Indeferido

**GABARITO JÁ ALTERADO POR RECURSO ANTERIOR
ALTERNATIVA CORRETA LETRA D**



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 74

Inscrição: 927591

Candidato: ADRIANA MARIANO PEDROSO

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 17:01:23

Questão: 16

Bibliografia: Correspondência Empresarial de Adalberto J. Kasparly

RECURSO:

Na Coluna 2, na 1ª alternativa, faltou mencionar que abreviaturas são flexionadas também por grau fe. pág. 41 do livro citado. E não somente em gênero e número como constou no Caderno de Provas. Já a alternativa 3ª da coluna 2, informa que "não se considera a sonoridade". Deve-se considerar como resposta, além de abreviatura, também o símbolo que tem como definição: "... é a letra ou o sinal representativo de uma palavra ou expressão. Quando não representado por letra(s), mas por ideograma,..."

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Os argumentos e as razões da recorrente não merecem prosperar, uma vez que ela se remete a um entendimento baseada na bibliografia ora pesquisada.

Cabe salientar que a bibliografia utilizada para a elaboração da questão foi a de um dos mais renomados escritores sobre Redação Técnica, Odacir Beltrão e Mariúsa Beltrão - Correspondência: Linguagem & Comunicação de, p. 39.

Outrossim a resposta correta (letra E) é *Ipsis litteris* do objeto questionado nesta prova.

Assim a justificativa apresentada pela candidata requerente não tem embasamento que justifique a anulação da referida questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 472

Inscrição: 03310608

Candidato: ELENIR ANA ALVES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 12:51:41

Questão: 16

Bibliografia: GRAMÁTICA E LIVROS DA LÍNGUA PORTUGUÊSA

RECURSO:

ESTA QUESTÃO NÃO CONTA NO PROGRAMA DO EDITAL ,POR SER UMA QUESTÃO DE LÍNGUA PORTUGUÊS.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Quando o Edital menciona “Comunicação Empresarial e Oficial” obviamente estão incluídos todos os quesitos inerentes a este assunto, do que abreviação faz parte.

Assim a justificativa apresentada pela candidata requerente não tem embasamento que justifique a anulação da referida questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 504

Inscrição: 927591

Candidato: ADRIANA MARIANO PEDROSO

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 13:59:58

Questão: 16

Bibliografia: ABL E VOLP

RECURSO:

Consultei alguns dicionários, algumas gramáticas, inclusive a ABL (sigla) e seu VOLP (Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa) e me pareceu esta questão estar mal elaborada. Algumas abreviaturas exigem que não se coloque o ponto significando abreviação, como é o caso de horas (h) e metro (m); siglas e símbolos não admitem pontos. quanto ao gênero todos obedecem ao seu respectivo, ganhando status de substantivo quando assim o vier antecedido de artigo. E horas, assim como metro não deve ser disposta no plural, apenas na sua forma singular. Segundo normas internacionais, os símbolos podem seguir maiúsculas e minúsculas, mas dependendo da palavra a abreviação exige que seja em maiúscula ou minúscula. Isso não acontece com a sigla que sempre se iniciará com letra maiúscula. Esta questão está confusa para o candidato necessitando ser anulada.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Os argumentos e as razões da recorrente não merecem prosperar, uma vez que ora apresenta esse argumento, ora apresenta os argumentos feitos através do **PROTOCOLO 74**, levando a conclusão de que está embasado apenas no seu próprio desconhecimento acerca do conteúdo desta questão.

Cabe salientar que a bibliografia utilizada para a elaboração da questão foi a de um dos mais renomados escritores sobre Redação Técnica, Odacir Beltrão e Mariúsa Beltrão - Correspondência: Linguagem & Comunicação de, p. 39.

Outrossim a resposta correta (letra E) é *Ipsis litteris* do objeto questionado nesta prova.

Assim a justificativa apresentada pela candidata requerente não tem embasamento que justifique a anulação da referida questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 22

Inscrição: 927397

Candidato: GRACE WASEM

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 15:02:59

Questão: 17

Bibliografia: PUCRS e Redação Oficial e Empresarial - Prof^a Maria Lucilene da Silva

RECURSO:

Solicito anulação da referida questão pois a mesma não possui alternativa correta para a forma de tratamento de MONSENHOR, que segundo as bibliografias consultadas indica a forma VOSSA REVERENDÍSSIMA, ou ainda apenas REVERENDÍSSIMA.

A opção considerada correta apresenta a opção VOSSA SENHORIA REVERENDÍSSIMA, que não é mencionada como correta em nenhuma bibliografia consultada.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Em resposta ao recurso interposto para esta questão, salientamos que a referida questão está alicerçada no *Manual de Redação da Presidência da República, 2ª edição de 2002, CAPÍTULO II, AS COMUNICAÇÕES OFICIAIS, p. 10*. Portanto, a resposta correta, letra b, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 197

Inscrição: 924728

Candidato: EVANIR JUNQUEIRA DA COSTA

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 21:01:37

Questão: 17

Bibliografia: <http://www.pucrs.br/manualred/tratamento.php>

RECURSO:

Nessa bibliografia consta como correta a forma de tratamento de monsenhor como:

Monsenhores Vossa Reverendíssima V. Rev.ma

ou V. Revma. V. Rev.mas

ou V. Revmas. Reverendíssimo Monsenhor Ao Reverendíssimo Monsenhor

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Em resposta ao recurso interposto para esta questão, salientamos que a referida questão está alicerçada no *Manual de Redação da Presidência da República, 2ª edição de 2002, CAPÍTULO II, AS COMUNICAÇÕES OFICIAIS, p. 10*. Portanto, a resposta correta, letra b, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 214

Inscrição: 110233

Candidato: RODRIGO TORMAN DE SA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 21:28:55

Questão: 17

Bibliografia:

http://www.senado.gov.br/senado/portaldoservidor/jornal/jornal118/dicas_portugues.aspx

RECURSO:

A questão 17, tem como tema as formas de tratamento de alguns destinatários. O gabarito considerou a afirmativa "B" como certa. Apesar da compreensão inicialmente estabelecida por esta Banca Examinadora, requer a ponderação de que a alternativa "C" também poderia estar correta.

"Uma vez que, Para os vereadores, contudo, alguns autores dão o tratamento de Vossa Senhoria. Prefiro o Vossa Excelência, para manter a uniformidade de tratamento a todos os ocupantes de cargos políticos e também porque suas excelências, os vereadores, assim se tratam nas câmaras municipais. Ademais, o presidente da Câmara de Vereadores é também um "Vereador", conforme citado. Assim, requer a avaliação das ponderações apresentadas, de modo a promover a anulação/alteração de gabarito da questão.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Em resposta ao recurso interposto para esta questão, salientamos que a referida questão está alicerçada no *Manual de Redação da Presidência da República, 2ª edição de 2002, CAPÍTULO II, AS COMUNICAÇÕES OFICIAIS, p. 9*. Portanto, a resposta correta, letra b, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a anulação/alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 300

Inscrição: 111108

Candidato: FABIANA COELHO NASCIMENTO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 23:16:31

Questão: 17

Bibliografia: recursos da internet

RECURSO:

Ilustríssima banca examinadora, o gabarito preliminar da questão objeto deste recurso deve ser alterado para: alternativa A, levando em consideração que nenhuma bibliografia específica foi citada no edital, solicito considerar que após pesquisa foram encontrados o uso do pronome de tratamento Vossa Excelência também para vereadores, como segue nos seguintes

Links:<http://www2.tvcultura.com.br/aloescola/linguaportuguesa/morfologia/pronomesde tratamento-vossaexcelencia.htm> - onde consta o seguinte texto: "Pronomes de tratamento"Vossa Excelência". O tema deste módulo são os pronomes de tratamento, usados normalmente em situações de cerimônia: Vossa Excelência, Vossa Senhoria, Vossa Alteza etc.Quando o presidente fala em cadeia nacional, o locutor diz "Vamos ouvir a palavra do Excelentíssimo Senhor Presidente da República..."O presidente é Excelência. Usa-se esse pronome de tratamento para todas as autoridades constituídas, do vereador ao presidente."; em outro link encontra-se: http://www.senado.gov.br/senado/portaldoservidor/jornal/jornal118/dicas_portugues.aspx - texto extraído: Vossa Excelência

Os pronomes de tratamento são usados normalmente em situações de cerimônia: Vossa Excelência, Vossa Senhoria, Vossa Alteza etc.

(...)O presidente é Excelência. Usa-se esse pronome de tratamento para todas as autoridades constituídas, do vereador ao presidente.(...)"

o próximo link diz respeito ao Manual de redação do Ministério Público do Estado de Goiás:

http://www.mpgp.mp.br/portal/system/resources/W1siZiIsIjIwMTMvMDQvMjIvMDIifNDIifNTNfNTA1X01hbnVhbF9kZV9SZWRhY2FvX2RvX01wLnBkZiJdXQ/Manual_de_Redacao_do_Mp.pdf; onde figura tabela descritiva dos pronomes de tratamento, constando que:

Senador Sua/Vossa Excelência

Tenente-Coronel Sua/Vossa Senhoria

Vereador Sua/Vossa Excelência

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Em resposta ao recurso interposto para esta questão, salientamos que a mesma está alicerçada no *Manual de Redação da Presidência da República, 2ª edição de 2002, CAPÍTULO II, AS COMUNICAÇÕES OFICIAIS, p. 9*. Portanto, a resposta correta, letra b, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova. A ausência de bibliografia no edital, argumentado por esta, não a isentam de recorrer à bibliografia



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

referenciada por essa banca já que é objeto de concursos públicos. Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a anulação/alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 509

Inscrição: 110378

Candidato: PATRÍCIA CAVALHEIRO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 20/05/2014 14:11:55

Questão: 17

Bibliografia: <http://www.espirito.org.br/portal/palestras/lingua-portuguesa/tratamento.html> <http://se>

RECURSO:

Ambas bibliografias aceitam para diretor de autarquias: Vossa senhoria e Para Vereador: Vossa Excelência. Portanto essa questão pode ser considerada formulada de maneira incorreta, visto ambas formas serem aceitas.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Em resposta ao recurso interposto para esta questão, salientamos que a referida questão está alicerçada no *Manual de Redação da Presidência da República, 2ª edição de 2002, CAPÍTULO II, AS COMUNICAÇÕES OFICIAIS, p. 9*. Portanto, a resposta correta, letra b, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a anulação/alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 177

Inscrição: 111728

Candidato: FRANCIELE SOTER DUTRA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 20:29:42

Questão: 18

Bibliografia: <http://matematica-ufla.webs.com/Tecnicas.pdf>
<http://www.empregoerenda.com.br/editorias/dicas-da-educ>

RECURSO:

Técnicas de Comunicação Escrita não constava no Conteúdo Programático.

Encontrei uma questão muito semelhante a da questão neste site:
<http://www.empregoerenda.com.br/editorias/dicas-da-edicao/734-o-texto-no-cotidiano-empresarial>

Onde contém ambiguidade:

"Código fechado: “Anna, telefone às 16 horas para a Editora Aprenda Fácil e fale com o Sr. Antônio, do departamento de marketing. Pergunte-lhe quando será o fechamento da edição da revista “Tecnologia e Treinamento”.

No código aberto, a secretária sabe, com precisão, a que hora deverá ligar, o que vai dizer e com quem deverá comunicar-se."

Copiei exatamente o que dizia no texto, e ali consta que ele é um código aberto.

De qualquer forma, não constava no Conteúdo Programático.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Quando o Edital menciona “Comunicação Empresarial e Oficial”, obviamente estão incluídos todos os quesitos inerentes a este assunto, entre os quais o conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Outrossim, a resposta correta, letra D, está alicerçada na bibliografia Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 9, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta.

Além disso, o argumento apresentado pela recorrente está totalmente equivocado como ela mesma aponta “...Onde contém ambiguidade...”, assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação/alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 275

Inscrição: 924194
Candidato: FULVIA TRINDADE MACIEL
Campus: POA
Dt.Envio: 19/05/2014 22:34:05

Questão: 18

Bibliografia: Comportamento Organizacional/Stephen P. Robbins;tradução técnica Reynaldo Marcondes. 11. ed. SP 2005

RECURSO:

PÁGINA 234.

A resposta da questão deverá ser alterada para alternativa C- VERTICAL, visto que, trata-se de uma comunicação (solicitação) vinda de um nível mais alto para um nível mais baixo, exprmindo a comuicação existente entre os executivos e funcionários de uma organização, afim de atribuir tarefas, fornecer instruções, e independentemente de ser escrita ou oral.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

O argumento apresentado pela recorrente está totalmente equivocado pois trata-se de “código de comunicação” e não de Comportamento Organizacional, conforme argumentado e bibliografia apresentada.

Sendo assim, a resposta correta, letra D, está alicerçada na bibliografia Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 9, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 287

Inscrição: 924199

Candidato: LUCIMARA FABIANA SILVA CONFORTI

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 22:53:41

Questão: 18

Bibliografia: ROBBINS, Stephen P. PLT Comportamento Organizacional. 9.ed. São Paulo: Pearson Education, Valinhos:

RECURSO:

Bibliografia completa: ROBBINS, Stephen P. PLT Comportamento Organizacional. 9.ed. São Paulo: Pearson Education, Valinhos: Anhanguera Educacional, 2007.189 p.

De acordo com Robbins a comunicação pode ser vertical ou horizontal. Sendo que a comunicação vertical pode ser descendente ou ascendente. Nesta questão a mensagem parte do superior para a assistente. Ou seja de cima para baixo. A saber: ... a comunicação vertical descendente é usada por líderes e gerentes para designar metas, fornecer instruções de trabalho...; ou seja na questão o superior está fornecendo instruções de trabalho à sua assistente.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

O argumento apresentado pela recorrente está totalmente equivocado pois trata-se de “código de comunicação” e não de Fluxo de Comunicação, conforme argumentado no recurso e bibliografia apresentada.

Sendo assim, a resposta correta, letra D, está alicerçada na bibliografia Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 9, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 427

Inscrição: 331873

Candidato: RODNEY BOEIRA NUNES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 11:09:54

Questão: 18

Bibliografia: Guiraud, Pierre.

RECURSO:

Codificação e decodificação A transformação de uma idéia em uma mensagem constitui o processo de decodificação. Ao destinatário cabe retirar do significante o significado expresso (processo de decodificação).

CÓDIGO FECHADO.

O conhecimento dessa relação unívoca e imutável entre o significante e o significado "DIREÇÃO PROIBIDA", que constitui uma instrução fixada pelo código, possibilitaria uma descodificação igualmente unívoca e estável e, conseqüentemente, a produção de uma mesma RESPOSTA sempre, que seria justamente aquela esperada pelo remetente. Neste caso, diremos que estamos em presença de um código fechado, isto é, um código que fixa uma relação unívoca e imutável entre significante e significado, possibilitando apenas uma só descodificação e, portanto, UMA SÓ RESPOSTA. Concluimos, então, que, quando o remetente quiser obter uma, e apenas uma, determinada resposta, deverá utilizar um código fechado. No caso da sinalização rodoviária, o código fechado visa exatamente a uma DESCODIFICAÇÃO UNÍVOCA e à produção de uma mesma e ÚNICA RESPOSTA.

CÓDIGO ABERTO.

O código aberto é aquele que PERMITE MAIS DE UMA descodificação e, em conseqüência, MAIS DE UM SIGNIFICADO E MAIS DE UMA RESPOSTA.

Vale lembrar que é muito comum recebermos mensagens com signos que, por serem, abertos, nos conduzem a descodificações flutuantes, geradoras de ambigüidade, dúvida e — pior ainda! — ansiedade, angústia e conflitos.

Na mensagem da questão Percebe-se claramente que pode haver mais de uma interpretação da mensagem, como por exemplo:

Quando? (na verdade deveria pedir que a proposta tem que ser enviada até tal data específica) Que tipo de representação? (não especifica)

Se a resposta deve ser enviada por e.mail, fax, documento oficial? (não especifica. A resposta para a indagação da mensagem terá vários tipos de retorno por parte da Editora, tanto como por parte da “Sra. Sílvia”

Trata-Se Portanto De Um Código ABERTO. A Resposta Correta é a letra “a”

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Os argumentos e as razões do recorrente não merecem prosperar, uma vez que ele se remete a um entendimento conceitual relativo à significação das unidades linguísticas em questão, e não do que trata o objeto em questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Sendo assim, a resposta correta, letra D, está alicerçada na bibliografia Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 9, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta. Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 304

Inscrição: 924199

Candidato: LUCIMARA FABIANA SILVA CONFORTI

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 23:20:43

Questão: 19

Bibliografia: Portal do

Administrador:<http://www.portaladm.adm.br/Portinstrumental/p12.htm>

RECURSO:

Prolixidade consiste na utilização de mais palavras do que o necessário para expressar uma ideia. Sendo o antônimo da concisão.

A saber: " A prolixidade consiste na utilização de mais palavras do que o necessário para exprimir uma ideia; é, portanto, o oposto da concisão".

Logo, a afirmativa IV está correta, e a resposta constante no gabarito preliminar "B" esta errada.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Cartas comerciais não devem ser escritas com muitas palavras; devem-se evitar principalmente palavras supérfluas. Devem ser evitados adjetivos e excesso de advérbios. Sendo assim, na expressão “Nossos notáveis produtos são belos e bons” é prolixa, podendo ser substituída por “Nossos produtos são bons”, conforme consta na bibliografia utilizada Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 11, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 434

Inscrição: 331873

Candidato: RODNEY BOEIRA NUNES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 11:32:14

Questão: 19

Bibliografia: EDITAL N.º 09 DE 31 DE MARÇO DE 2014

RECURSO:

Questão 19

O edital não contempla a disciplina de Português, contida nessa questão, PORTANTO, essa questão deve ser ANULADA.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Técnico em Secretariado - DISCIPLINAS

- Comunicação Empresarial e Oficial - Técnicas de Atendimento - ao público e atendimento telefônico -a pessoas com necessidades especiais - excelência nos Serviços a Clientes - endomarketing e Marketing de Relacionamento - tecnologia da Informação e o Bom Atendimento - princípios de um Bom Atendimento - filas e reclamações - instituições de serviços em saúde - serviços de atendimento a clientes na internet • Ética Profissional e Regulamentação da Profissão

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Quando o Edital menciona “Comunicação Empresarial e Oficial”, obviamente estão incluídos todos os quesitos inerentes a este assunto, entre os quais o conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Haja vista que a resposta correta, letra D, está alicerçada na bibliografia Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 11, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta.

Assim sendo, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 475

Inscrição: 03310608

Candidato: ELENIR ANA ALVES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 12:58:45

Questão: 19

Bibliografia: LIVROS DE GRAMÁTICA E DE LINGUA PORTUGUÊSA

RECURSO:

O CONTEÚDO DESTA QUESTÃO SE REFERE A LÍNGUA PORTUGUESA, INTERPRETAÇÃO DE TEXTO E GRAMÁTICA E NÃO CONSTA NO PROGRAMA DO EDITAL.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Quando o Edital trata de “Comunicação Empresarial e Oficial”, obviamente estão incluídos todos os quesitos inerentes a este assunto, entre os quais o conteúdo do objeto questionado nesta prova. Haja vista que a resposta correta, letra D, está alicerçada na bibliografia Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 11, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta.

Assim sendo, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 954

Inscrição: 928297

Candidato: BIANCA CELISTRE FROTA

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 15:56:58

Questão: 19

Bibliografia: <http://www.dicio.com.br/prolixidade/>

RECURSO:

Na opção III da questão 19, sim estamos a tratar de expressões vagas, mas que não prejudicam a clareza do texto.

Na opção IV da questão 19, sim estamos a tratar de exemplo de prolixidade.

Definição de prolixidade: s.f. Particularidade ou qualidade do que é prolixo.

P.ext. Tendência para falar ou escrever em excesso; verborragia.

P.ext. Grande espaço num período de tempo: a prolixidade de seu trabalho proporcionou-lhe grandes viagens.

Se a banca revisar a questão, verá que estamos a tratar de um caso explícito de prolixidade.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Na opção III da questão 19, as expressões “conjuntura atual” e “Na verdade” são formas de expressões vagas que prejudicam a clareza do texto e a eficiência da mensagem. Conforme a bibliografia Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 11, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta, elas servem para tapar qualquer buraco na mensagem e pouco ou nada acrescentam à mesma, por isso, podem ser eliminadas.

Quanto à opção IV da questão 19, na expressão “Nossos notáveis produtos são belos e bons” é prolixa, podendo ser substituída por “Nossos produtos são bons”, conforme consta na bibliografia utilizada Correspondência–Técnicas de Comunicação Criativa, CAPÍTULO 1 – A REDAÇÃO COMERCIAL, p. 11, de João Bosco Medeiros, que justifica a resposta. Cartas comerciais não devem ser escritas com muitas palavras; devem-se evitar principalmente palavras supérfulas. Devem ser evitados adjetivos e excesso de advérbios.

Sendo assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração da dita questão.

PROTOCOLO: 797

Inscrição: 334966



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Candidato: TEIZE ALMEIDA RODRIGUES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 21/05/2014 09:53:42

Questão: 20

Bibliografia: LIMA, A. OLIVEIRA, MANUAL DE REDAÇÃO OFICIAL: TEORIA
MODELOS E EXERCÍCIOS

RECURSO:

LETRA (D) - COLCHETES, ASPAS E PARÊNTESES

- REGISTRAR A PALAVRA IMEDIATA APÓS SUA COLOCAÇÃO.

RESPOSTA:

Recurso interposto em desacordo com o disposto no item 8.3 do Edital 09/2014.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 23

Inscrição: 927397

Candidato: GRACE WASEM

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 15:08:50

Questão: 21

Bibliografia: Dicionário de Abreviaturas Pref. de São Paulo e Regras Gramaticais da ABNT

RECURSO:

Solicito que a opção "e" seja considerada correta, onde a abreviatura para palavra DEPARTAMENTO aparece como "Depto.", pois segundo a bibliografia citada a abreviatura está correta.

A opção "a" apresentada no gabarito oficial como correta está equivocada conforme a mesma bibliografia, sendo considerada correta a abreviatura para PÁROCO = pár^o ou ainda paro. (sem acento), e não páro. conforme apresentado na opção "a" do gabarito divulgado.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura como "... é a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ainda ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Portanto, a resposta correta, letra A, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 82

Inscrição: 927591

Candidato: ADRIANA MARIANO PEDROSO

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 17:15:08

Questão: 21

Bibliografia: Site Academia Brasileira de Letras

RECURSO:

Senhores,

A Academia Brasileira de Letras apresenta a abreviatura de Pároco como: Pár.o

Ver em: <http://www.academia.org.br/abl/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=22>

E como o concurso não indicou bibliografia a ser consultada, temos fontes diversas para pesquisa.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Correspondência Empresarial*, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior. A ausência de bibliografia no edital, argumentado pela candidata, não a isentam de recorrer à bibliografia referenciada por essa banca já que é objeto de concursos públicos.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "... a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);

b) admite flexão de gênero, número e grau;

c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Portanto, a resposta correta, letra A, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 155

Inscrição: 111728

Candidato: FRANCIELE SOTER DUTRA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 19:57:43

Questão: 21

Bibliografia: <http://www.academia.org.br/abl/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=22>
<http://www.pucrs.br/manualred/abr>

RECURSO:

Na Acadêmia Brasileira de Letras consta que a abreviatura de Pároco é: Pár.o

Site: <http://www.academia.org.br/abl/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=22>

Já no site da PUC-RS consta que é Pár.º ou paro (sem acento)

Site: <http://www.pucrs.br/manualred/abreviaturas.php>

E a resposta correta dessa questão foi a A: Páro.

Abreviatura errada.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Portanto, a resposta correta, letra A, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 166

Inscrição: 336296
Candidato: LÍVIA FABRA SCHOENAU
Campus: Caxias
Dt.Envio: 19/05/2014 20:06:46

Questão: 21

Bibliografia: <http://www.pucrs.br/manualred/abreviaturas.php>

RECURSO:

A abreviatura correta de Pároco é Pár.^o ou paro, sem acento agudo.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Correspondência Empresarial*, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo “...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.”. Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que “... *Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece.*”

Portanto, a resposta correta, letra A, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 180

Inscrição: 110233

Candidato: RODRIGO TORMAN DE SA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 20:38:33

Questão: 21

Bibliografia: <http://www.revisoeserevisoes.pro.br/gramatica/abreviaturas/>

RECURSO:

A questão tem como tema " Assinale a alternativa que apresenta a abreviatura correta". Conforme o gabarito, considerou-se a afirmativa "A" como correta. Apesar da compreensão inicialmente estabelecida por esta Banca Examinadora, requer a ponderação de que a alternativa "E" Depto.=departamento, também é válida, pois sua forma é também considerada como forma de abreviatura. Porém, a questão ficou comprometida quanto a sua compreensão, pois a resposta "A" Pároco a abreviatura não teria o "acento" em "paro" como mencionado. Partindo da premissa de que departamento, pode ser abreviado como depto., depts, ou dept., a alternativa estaria correta. Assim, diante das referidas ponderações, requer a verificação da possibilidade de reconsiderar a pontuação atribuída, de modo a assegurar a menção integral inerente ao presente item.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação do candidato requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Quanto à abreviatura da palavra Departamento, ponderado na argumentação do recorrente como correta (depto., depts, ou dept.), o autor, Adalberto Kaspary, p. 38, da obra citada anteriormente, apresenta como a abreviatura correta Dep. ou Deps. Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não sustenta a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 198

Inscrição: 924728

Candidato: EVANIR JUNQUEIRA DA COSTA

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 21:03:51

Questão: 21

Bibliografia: http://pt.wikipedia.org/wiki/Pronome_de_tratamento

RECURSO:

Segundo consta na bibliografia acima a forma correta par abreviatura de Pároco é: pároco = Pár.º, paro.

Portanto, a questão deve ser anulada.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação do(a) candidato(a) requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspar, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);

b) admite flexão de gênero, número e grau;

c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Ressalta-se ainda que a bibliografia apresentada pelo recorrente [http://pt.wikipedia.org/wiki/Pronome de tratamento](http://pt.wikipedia.org/wiki/Pronome_de_tratamento), não é a mais indicada para sustentar sua argumentação.

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 403

Inscrição: 331873

Candidato: RODNEY BOEIRA NUNES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 10:21:52

Questão: 21

Bibliografia: <http://www.pucrs.br/manualred/abreviaturas.php>

RECURSO:

Questão 21

Segundo o manual de abreviaturas da PUC-RS, a abreviatura correta:

pároco = Pár.º, paro.

A opção “a” colocou Paro com acento agudo no “a”, de forma INCORRETA, pois para ser acentuada na letra “a”, o certo seria Pár.º

Dessa forma, todas as alternativas estão ERRADAS.

<http://www.pucrs.br/manualred/abreviaturas.php>

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação do candidato requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Correspondência Empresarial*, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo “...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.”. Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que “... *Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece.*”

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 444

Inscrição: 03310608

Candidato: ELENIR ANA ALVES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 11:44:38

Questão: 21

Bibliografia: MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

RECURSO:

NESTA QUESTÃO EXISTEM DUAS ALTERNATIVAS CORRETAS

RESPOSTA:

Recurso interposto em desacordo com o disposto no item 8.3 do Edital 09/2014.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 500

Inscrição: 110378

Candidato: PATRÍCIA CAVALHEIRO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 20/05/2014 13:50:21

Questão: 21

Bibliografia: <http://www.academia.org.br/.../cgilua.exe/sys/start.htm...>

RECURSO:

Recurso: Na Acadêmia Brasileira de Letras consta que a abreviatura de Pároco é: Pár.o

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Correspondência Empresarial*, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... *Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece.*"

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 501

Inscrição: 110378

Candidato: PATRÍCIA CAVALHEIRO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 20/05/2014 13:52:41

Questão: 21

Bibliografia: <http://www.pucrs.br/manualred/abreviaturas.php>

RECURSO:

No site da PUC-RS consta que é Pár.º ou paro (sem acento)

E a resposta correta dessa questão foi a A: Páro.

Abreviatura errada.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Correspondência Empresarial*, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 532

Inscrição: 928295

Candidato: DANIELA PEIXOTO MALIKOVSKI

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 16:05:59

Questão: 21

Bibliografia: Não há alternativa correta para esta questão.

RECURSO:

A alternativa dada como correta pelo gabarito foi a letra a, mas conforme os dados coletados no site da Academia Brasileira de Letras (www.academia.org.br) nenhuma das alternativas dada estariam corretas. Por este motivo venho solicitar a anulação da questão 21.

Abaixo os dados coletados coletados.

a) Páro.= Pároco. o correto é Pár.o

b) Emcia.= Eminência. o correto é Em.^a

c) Excia.= Excelência. o correto é Ex.^a

d) S.Sria.= Sua Senhoria. o correto é S.S.a

e) Depto.= Departamento. o correto é Dep.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Correspondência Empresarial*, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);

b) admite flexão de gênero, número e grau;

c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Ressalta-se ainda que a questão tratava-se de assinalar a alternativa CORRETA; Portanto, a resposta é letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, que está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

As demais abreviaturas, nas letras “b”, “c”, “d” e “e”, conforme consta na argumentação da candidata, estão incorretas pela bibliografia que sustenta a banca.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 726

Inscrição: 112668

Candidato: CLAUDIA JANE DUARTE MAYDANA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 20/05/2014 23:18:23

Questão: 21

Bibliografia: http://portal.iphan.gov.br/files/Guia_Embratur/conteudo/criterios.html

RECURSO:

De acordo com o “Guia Brasileiro de Sinalização Turística”, disponível no sítio eletrônico do Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN e, para download, no sítio eletrônico do Ministério do Turismo, em seu item 7, anexo 2 – “Critérios para abreviação”, o correto para a abreviação de “pároco” é “Pár.”, e para “departamento”, “Depto.”, o que invalidaria a alternativa "A" como resposta correta, restando como possibilidade a alternativa "E".

Julgo procedente o presente recurso por tratarem-se de sítios eletrônicos confiáveis (de base governamental) e pelo fato do Manual de Redação da Presidência da República (Manual de redação da Presidência da República / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. – 2. ed. rev. e atual. – Brasília : Presidência da República, 2002) não fazer constar uma lista de abreviaturas ou regras de procedimento que permitam ao usuário abreviar as palavras.

Links:

IPHAN

http://portal.iphan.gov.br/files/Guia_Embratur/conteudo/principal.html

MINISTÉRIO DO TURISMO

http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/12_manual_sinalizacao.html

DICIONÁRIO DE ABREVIATURAS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO

<http://portalsme.prefeitura.sp.gov.br/Projetos/supervisao/Anonimo/Manuais/dicionario%20abreviaturas%20pmsp.pdf>

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo “...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.”. Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que “... *Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece.*”

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Quanto à abreviatura da palavra Departamento, ponderado na argumentação da recorrente como correta (depto., depts, ou dept.), o autor, Adalberto Kaspary, p. 38, da obra citada anteriormente, apresenta como a abreviatura correta Dep. ou Deps.

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não contempla a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 756

Inscrição: 114047

Candidato: PATRICIA TEIXEIRA MONTEIRO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 21/05/2014 02:50:02

Questão: 21

Bibliografia: Pronome de Tratamento - Wikipédia, a enciclopédia livre

RECURSO:

Requero que seja revista a resposta (A)da questão 21,para a a consideração da resposta (E). Já que está mal escrita, pois conforme pesquisa em outras fontes, há duas formas aceitas para a abreviação de Pároco: Párº .,paro (esta última sem acento), como mostrada na alternativa da prova.

Enquanto que para a abreviação de Departamento há possibilidade de ser abreviada como Depto, de acordo c/ informações contidas no Dicionário de Abreviaturas da Prefeitura de São Paulo, no:portalsme.prefeitura.sp.gov.br/projetos/supervisão e Ciberdúvidas da Língua Portuguesa

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo “...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.”. Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que “... *Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece.*”

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão) ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Quanto à abreviatura da palavra Departamento, ponderado na argumentação da recorrente como correta (depto., depts, ou dept.), o autor, Adalberto Kaspary, p. 38, da obra citada anteriormente, apresenta como a abreviatura correta Dep. ou Deps.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não contempla a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 799

Inscrição: 334966

Candidato: TEIZE ALMEIDA RODRIGUES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 21/05/2014 09:59:03

Questão: 21

Bibliografia: PORTUGUÊS PRÁTICO- AUTOR PAULO FLÁVIO LEDUR

RECURSO:

CORRETO LETRA (D)

ABREVIATURA DE DEPARTAMENTO SEGUNDO BIBLIOGRAFIA ACIMA
PÁG. 62: Dep ou Depto: DEPARTAMENTO

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão) ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Quanto à abreviatura da palavra Departamento, ponderado na argumentação da recorrente como correta (depto., depts, ou dept.), o autor, Adalberto Kaspary, p. 38, da obra citada anteriormente, apresenta como a abreviatura correta Dep. ou Deps.

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não contempla a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 927

Inscrição: 928295

Candidato: DANIELA PEIXOTO MALIKOVSKI

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 14:48:58

Questão: 21

Bibliografia: Academia Brasileira de Letras

RECURSO:

A alternativa dada como correta pelo gabarito foi a letra a, mas conforme os dados coletados no site da Academia Brasileira de Letras (www.academia.org.br) nenhuma das alternativas dada estariam corretas. Por este motivo venho solicitar a anulação da questão 21, pois não há alternativa correta para esta questão.

Abaixo os dados coletados coletados.

- a) Páro.= Pároco. o correto é Pár.o
- b) Emcia.= Eminência. o correto é Em.^a
- c) Excia.= Excelência. o correto é Ex.^a
- d) S.Sria.= Sua Senhoria. o correto é S.S.a
- e) Depto.= Departamento. o correto é Dep.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Correspondência Empresarial*, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Ressalta-se ainda que a questão tratava-se de assinalar a alternativa CORRETA; Portanto, a resposta é letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, que está *Ipsis litteris na base bibliográfica da questão*. As demais abreviaturas, nas letras "b", "c",



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

“d” e “e”, conforme argumentação da candidata, estão incorretas com base na bibliografia em que sustenta a banca.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 1008

Inscrição: 927223
Candidato: DINARA SIRLENE LOPES
Campus: POA
Dt.Envio: 21/05/2014 17:10:43

Questão: 21

Bibliografia: Manual de Redação da PUCRS

RECURSO:

Cabe recurso contra a questão 21, pois não há nenhuma alternativa correta. A alternativa apontada como correta letra a, não está correta porque a abreviatura deve ser paro sem acento e na alternativa consta o acento.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Correspondência Empresarial, 6ª edição, 2002, p.45, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, na obra, o autor conceitua a abreviatura sendo "...a representação reduzida de uma palavra, por meio da letra inicial, das letras ou sílabas iniciais ou de letras iniciais, médias e finais.". Destaca as seguintes características da abreviatura:

- a) ponto abreviativo (às vezes substituído por diagonal ou por parênteses);
- b) admite flexão de gênero, número e grau;
- c) pode ter inicial maiúscula ou minúscula, dentro do que estabelecem as normas ortográficas videntes.

Ressalta em **nota explicativa** que "... Quando a vogal acentuada graficamente integra a abreviatura, o acento permanece."

Portanto, a resposta correta, letra A, no que se refere à abreviatura de Pároco, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não contempla a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 210

Inscrição: 111728

Candidato: FRANCIELE SOTER DUTRA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 21:23:53

Questão: 22

Bibliografia:

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_de_orientacao_elaboracao_portarias.pdf

RECURSO:

Na questão, não diz que o ATO (portaria) é INTERNO.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, p.166, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Portanto, a resposta correta, letra D, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 240

Inscrição: 110233

Candidato: RODRIGO TORMAN DE SA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 21:51:37

Questão: 22

Bibliografia:

<http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=a>

RECURSO:

A questão tem como tema "Dentre os documentos oficiais listados, assinale a conceituação correta". Conforme o gabarito, considerou-se a afirmativa "D" como correta. Apesar da compreensão inicialmente estabelecida por esta Banca Examinadora, penso que a definição correta de portaria estaria incompleta, não estando clara para se considerar como conceituação correta.

PORTARIA:

Ato administrativo INTERNO, ordinatório, de natureza deliberativa ou informativa, que tem como objetivo expedir determinações gerais ou especiais a seus subordinados, através do qual a administração faz funcionar o mecanismo burocrático, quer estabelecendo providências de ordem administrativa, quer definindo situações funcionais e outras relacionadas com os servidores públicos.

Assim, diante das referidas ponderações, requer a verificação da possibilidade de reconsiderar a pontuação atribuída, de modo a assegurar a menção integral inerente ao presente item.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, p.166, livro instrumental básico, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Ainda que o candidato "*pense que a definição correta de portaria estaria incompleta, não estando clara para se considerar como conceituação correta*", se verifica desconhecimento do requerente relativo à significação das unidades linguísticas em questão, pois trata-se de **conceito**, o que explicita na obra apresentada pela banca. Além disso, a compreensão do conceito apresentado na questão correta, não anula o seu entendimento como um todo. Os demais conceitos estão totalmente errados.

Portanto, a resposta correta, letra D, está *Ipsis litteris (base bibliográfica da questão)*, ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 44

Inscrição: 927397

Candidato: GRACE WASEM

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 15:57:49

Questão: 24

Bibliografia: Prof^a Graziely Souza (Apostila Fortium) e Marcelo Paiva (Vestcon) Seglapan DF.

RECURSO:

Solicito que a questão seja ANULADA, visto que todas as opções apresentadas estão corretas e são admitidas para FECHO de REQUERIMENTO. A prof^a Graziely Souza cita a expressão TERMOS EM QUE PEDE DEFERIMENTO, como usual em sua apostila e Marcelo Paiva e demais biografias orientam o uso de expressões semelhantes a PEDE DEFERIMENTO, sem exageros.

Portanto, considerar que a opção de uso de TERMOS EM QUE PEDE DEFERIMENTO é incorreta está equivocada (opção e).

Como todas as demais expressões apresentadas nas letras "a", "b", "c" e "d" também estão corretas. Não há nenhuma opção errada ou que seja exceção e que deva ser marcada.

A QUESTÃO NÃO APRESENTA NENHUMA ALTERNATIVA ERRADA.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada, e não, a incorreta conforme argumento da recorrente.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16^a edição, 2003, p.184, livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Portanto, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 60

Inscrição: 927591

Candidato: ADRIANA MARIANO PEDROSO

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 16:27:32

Questão: 24

Bibliografia: Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa

RECURSO:

Senhores,

A resposta da alternativa "e": "Termos em que pede deferimento" é apresentada no livro supracitado na pág. 322, de autoria de João Bosco Medeiros como uma das fórmulas de fecho de um requerimento, além das outras citadas na prova. Portanto, todas as alternativas estão corretas.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada, e não, a incorreta conforme argumento da recorrente.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica, objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspar, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, p.184, livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 209

Inscrição: 924728

Candidato: EVANIR JUNQUEIRA DA COSTA

Campus: POA

Dt.Envio: 19/05/2014 21:22:54

Questão: 24

Bibliografia: . http://dc387.4shared.com/doc/mGNOGGY_/preview.html - R E D A Ç Ã
O O F I C I A L Professora Sel

RECURSO:

Fecho: pode apresentar-se em uma ou duas linhas e a fórmula terminal

mais usada é: “Nestes termos, pede deferimento”, ou

“Nestes termos,

Pede deferimento.”

Segundo a autora, apenas esses dois termos são mais usadas, logo, a questão apresenta mais de uma resposta.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada, e não, a mais usada, conforme argumentação apresentada: “...*Segundo a autora, apenas esses dois termos são mais usadas, logo, a questão apresenta mais de uma resposta.*”

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, referência bibliográfica desta questão e objeto de concursos públicos estaduais, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, p.184, livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris (base bibliográfica da questão)*, ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pelo(a) recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 253

Inscrição: 110233

Candidato: RODRIGO TORMAN DE SA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 22:00:20

Questão: 24

Bibliografia:

http://www.editais.ufu.br/sites/editais.ufu.br/files/Ed_047_2012_FAGEN_Concurso_Prod_e_Sist_Beq_Insc

RECURSO:

A questão tem como tema " O fecho é a parte que encerra o documento. São usuais as seguintes formulas, exceto:". Conforme o gabarito, considerou-se a afirmativa "E" como certa. Apesar da compreensão inicialmente estabelecida por esta Banca Examinadora, requer a ponderação de que a alternativa "E" também é válida, pois sua forma é também considerada como forma de fecho, conforme citado no link em anexo (primeira carta).Assim, diante das referidas ponderações, requer a verificação da possibilidade de reconsiderar a pontuação atribuída, de modo a assegurar a menção integral inerente ao presente item.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual,e sim pouco empregada, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica baseia-se a questão, do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, é objeto de concursos públicos estaduais, e é livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris (base bibliográfica da questão)*, ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pelo recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.

PROTOCOLO: 505

Inscrição: 110378

Candidato: PATRÍCIA CAVALHEIRO



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Campus: RGrand
Dt.Envio: 20/05/2014 14:01:14

Questão: 24

Bibliografia: <http://www.portugues.com.br/redacao/requerimento-um-genero-dotado-formalidades-.html>

RECURSO:

Usa-se também como fecho de requerimento: Nestes termos, pede deferimento.

Sendo a mais usada, e a correta seria as letras C OU D, e não a letra E como a certa.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica baseia-se a questão, do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, é objeto de concursos públicos estaduais, e é livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 506

Inscrição: 110378

Candidato: PATRÍCIA CAVALHEIRO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 20/05/2014 14:01:39

Questão: 24

Bibliografia: http://concursos.acasadoconcurseiro.com.br/wp-content/uploads/2012/07/correspondencia_oficial_CASACEF

RECURSO:

Usa-se também como fecho de requerimento: Nestes termos, pede deferimento.

Sendo a mais usada, e a correta seria as letras C OU D, e não a letra E como a certa.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica baseia-se a questão, do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, é objeto de concursos públicos estaduais, e é livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 639

Inscrição: 102390

Candidato: FERNANDA WENDT NUNES

Campus: Restinga

Dt.Envio: 20/05/2014 20:49:34

Questão: 24

Bibliografia: KASPARY, Adalberto J. Redação Oficial: normas e modelos. Porto Alegre: Fundação para o Desenvolvimento

RECURSO:

A questão nº 24 da prova Técnico em Secretariado tem como resposta no gabarito a LETRA E, considerando como não usual o seguinte fecho para um Requerimento: Termos em que pede deferimento. Porém, é sim muito usual este termo. Pode-se utilizar, inclusive, somente sua sigla, T.E.Q.P.D., como fechos em Requerimentos.

Isto pode ser comprovado em livros sobre Redação Oficial, como, por exemplo, no livro “Redação oficial – Normas e modelos” de Adalberto J. Kaspari (1975, p. 168):

“d) Fecho – parte que encerra o documento. São usuais as seguintes fórmulas:

Nestes termos,

Pede deferimento.

Abreviado: N.T.

P.D.

Termos em que pede deferimento.

Abreviado: T.E.Q.P.D.

Espera deferimento.

Abreviado: E.D.

Aguarda deferimento.

Abreviado: A.D.

Pede deferimento.

Abreviado: P.D.”

Em pesquisa na internet, pode-se verificar que há muitos exemplos de requerimentos onde este fecho é usado.

Quando a busca é feita colocado-se, no site de buscas, “Termos em que pede deferimento” desta forma, entre aspas – recurso que exclui qualquer outro resultado que não seja o conjunto exato de palavras em uma página da Web – são encontrados 195.000 resultados.

Segue link do site Brasil Escola, que cita, entre outras, a fórmula convencional “Termos em que pede deferimento” como uma das variações admitidas.

<http://www.brasilecola.com/redacao/requerimento.htm>



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Segue imagem de um dos muitos modelos de Requerimentos encontrados por meio do site de busca Google:

<http://blogdojardsonmadeira.com.br/wp-content/uploads/GEDC0415.jpg>

Assim, requer a avaliação das ponderações apresentadas, de modo a promover a anulação da questão, pois não há nenhuma alternativa nesta questão que não seja um fecho usual em Requerimentos.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada, o que pressupõe que seja na modernidade. A bibliografia utilizada para a argumentação da candidata é de 1975 – “... *Isto pode ser comprovado em livros sobre Redação Oficial, como, por exemplo, no livro “Redação oficial – Normas e modelos” de Adalberto J. Kaspari (1975, p. 168)..*”

Salienta-se que o fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ser pouco empregado, não traduz que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

A referência bibliográfica da questão 24 é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspari, *Redação Oficial: Normas e Modelos*, 16ª edição, 2003, que é objeto de concursos públicos estaduais, e é livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 684

Inscrição: 106941

Candidato: JANAÍNA BARBOSA RAMOS

Campus: Restinga

Dt.Envio: 20/05/2014 21:49:15

Questão: 24

Bibliografia: Comunicação Empresarial e Oficial

RECURSO:

Fechos de Requerimento.

Tendo em vista que todos os fechos citados na questão são usuais, e que o fecho "Termos em que pede deferimento", considerado no gabarito como sendo EXCEÇÃO (ou seja, "não usual") é pouco empregado, porém, é sim considerando ainda usual, solicito anulação da questão. Não existe nenhuma alternativa que contemple que todos os fechos apresentados estão corretos.

Segundo KASPARY (2004), página 184, inciso "d", são citados todos os fechos como usuais:

- Nestes termos, pede deferimento
- Termos em que pede deferimento (pouco empregada)
- Espera deferimento
- Aguarda deferimento
- Pede deferimento

Bibliografia:

KASPARY, Adalberto José. Redação Oficial: normas e modelos. 17ed. Porto Alegre: EDITA, 2004.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregadas, o que pressupõe que seja na modernidade, conforme ela mesma elucida em sua argumentação: "... Segundo KASPARY (2004), página 184, inciso "d", são citados todos os fechos como usuais:...- Termos em que pede deferimento (pouco empregada)...".

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica da questão 24, é do mesmo autor apresentado pela recorrente, Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, que é objeto de concursos públicos estaduais, e é livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a argumentação da recorrente reforça a resposta correta, letra E, que está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 705

Inscrição: 924199

Candidato: LUCIMARA FABIANA SILVA CONFORTI

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 22:26:01

Questão: 24

Bibliografia: Manual de Redação Oficial dos Municípios/Paulo Flávio Ledur-POA

RECURSO:

Fiz recentemente o curso na FAMURS/POA de Redação Oficial ministrado pelo Professor Paulo Ledur. Na p. 88 consta o subcapítulo 6.10 Requerimento. No item fecho existem algumas formas que tendem a desaparecer:

Nestes Termos.

pede (ou espera, ou aguarda) deferimento.

ou:

Termos em que pede (ou espera, ou aguarda) deferimento.

Ou:

N.T

P.D.

Por esta razão, nas afirmativas constantes nesta questão existem duas possibilidade de resposta. As letras "D" e "E", pois ambas são expressões estão em desuso.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ou seja, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, cuja referência bibliográfica da questão 24, é do renomado Prof. Adalberto J. Kaspary, *Redação Oficial: Normas e Modelos*, 16ª edição, 2003, que é objeto de concursos públicos estaduais, e é livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris* (base bibliográfica da questão), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 728

Inscrição: 924194

Candidato: FULVIA TRINDADE MACIEL

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 23:27:37

Questão: 24

Bibliografia: Correspondência empresarial/Adalberto José Kaspary.-5.ed.Porto Alegre:Edita,1998

RECURSO:

De acordo com Kaspary, p.226:

d)Fecho - Compreende uma das costumeiras fórmulas de cortesia, que, aliás, tendem a ser abolidas:

Nestes termos, pede deferimento. Abreviadamente N.T.P.D

Termos em que pede deferimento. Abreviadamente: T.E.Q.P.D(Pouco usada, preferindo-se a forma por extenso)

Espera deferimento. Abreviadamente: E.D

Aguarda deferimento. Abreviadamente: A.D

Pede deferimento. Abreviadamente: P.D

DEVE-SE EVITAR A FÓRMULA " PEDE E ESPERA DEFERIMENTO". Para quem pediu, é óbvio, só resta esperar...

Portanto, a questão deverá ser anulada por não apresentar alternativa incorreta.

E, APENAS PARA REFORÇO, CITO MANUAL UTILIZADO PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE

GOIÁS:file:///C:/Users/Fulviamaciel/Downloads/MANUAL%20_%20portugues%20_%20vol%2002%20revisado.pdf

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada.

A bibliografia utilizada para a argumentação da candidata é de 1998 – conforme ela mesma elucida em sua argumentação: “... De acordo com Kaspary, p.226 ...- *Termos em que pede deferimento ... (pouco usada...*)”, o que ratifica a alternativa correta indicada no gabarito.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ou seja, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, base bibliográfica da questão 24, é do mesmo autor apresentado pela recorrente, Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, diferenciando da edição (16ª edição) e do ano (2003). Essa obra é objeto de



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

concursos públicos estaduais e livro básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a argumentação da recorrente reforça a resposta correta, letra E, que está *Ipsis litteris (base bibliográfica da questão)*, ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 898

Inscrição: 103363

Candidato: INÊS FRAGA CASTELLO

Campus: Restinga

Dt.Envio: 21/05/2014 13:58:21

Questão: 24

Bibliografia: Kaspary, Adalberto. Correspondência Empresarial e Beltrão, Mariúsa. Prática de Secretariado

RECURSO:

O enunciado da questão 24 é subjetivo. Todas as formulas apresentadas são utilizadas no fecho de um requerimento. A formulação correta do enunciado deve ser: ... São atuais as seguintes formulas, EXCETO:

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada atualmente.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ou seja, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, base bibliográfica da questão 24, é do Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, objeto de concursos públicos estaduais, sendo livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris(obra utilizada)*, ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 928

Inscrição: 928295

Candidato: DANIELA PEIXOTO MALIKOVSKI

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 14:50:28

Questão: 24

Bibliografia: KASPARY, Adalberto. Correspondência Empresarial e BELTRÃO, Mariúsa. Prática de Secretariado.

RECURSO:

O enunciado da questão 24 é subjetivo. Todas as fórmulas apresentadas são utilizadas no fecho de um requerimento. A formulação correta do enunciado deve ser: ... São atuais as seguintes fórmulas, EXCETO:

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregada atualmente.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ou seja, ser pouco empregado, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

Salientamos que o autor, base bibliográfica da questão 24, é do Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, objeto de concursos públicos estaduais, sendo livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris*(obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 942

Inscrição: 928297

Candidato: BIANCA CELISTRE FROTA

Campus: POA

Dt.Envio: 21/05/2014 15:28:07

Questão: 24

Bibliografia:

www.cmvciriaco.com.br;

<http://www.brasilecola.com/redacao/requerimento.htm>;

RECURSO:

Sobre a questão 24 da prova: Não há alternativa incorreta, tampouco a opção "e", conforme consta no gabarito preliminar.

Em várias pesquisas, em vários manuais de redação, constam o fecho "Termos em que pede deferimento" como usual, frequente e correto.

Ocorre que todas as alternativas são usuais.

Opções apresentadas na questão:

- a) Espera deferimento.
- b) Aguarda deferimento.
- c) Pede deferimento.
- d) Nestes termos, espera deferimento.
- e) Termos em que pede deferimento.

Conforme o site www.cmvciriaco.com.br, constatamos o seguinte sobre requerimento:
Suas partes componentes são:

1. Vocativo: título (tratamento e nome do cargo ou função) da autoridade a quem é dirigido o requerimento. Não se coloca o nome da autoridade, visto que o requerimento é dirigido à autoridade e não à pessoa. Isto evita transtornos em caso de substituição da autoridade ou afastamento por quaisquer outros motivos.
2. Preâmbulo: nome do requerente (em maiúsculas), seguido dos dados de identificação: nacionalidade, estado civil, filiação, idade, naturalidade, domicílio, residência etc. Sendo funcionário do órgão, apresentar apenas os dados de identificação funcional.
3. Texto: exposição do pedido, de forma clara e objetiva, citando o fundamento legal que permite a solicitação.
4. Fecho: parte que encerra o documento, usando-se, alinhada à esquerda a fórmula:

Nestes termos,

Pede (ou espera, ou aguarda) deferimento.

Ou:

Termos em que pede (ou espera, ou aguarda) deferimento.

Ou:

N.T.

P.D.

5. Local e data, por extenso.

6. Assinatura

No site do Brasil Escola sobre requerimento, consta o seguinte:



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Observações importantes:

Num requerimento, as expressões “abaixo-assinado”, “muito respeitosamente” e outra que já se tornaram arcaicas, devem ser abolidas.

O nome do solicitante deve vir acompanhado de informações que o identifiquem, conforme a natureza do requerente.

Para se fazer o pedido, pode-se usar uma das seguintes formas:

Pede a V. S.^a, Solicita a V. S.^a, Requer a V. S.^a

As fórmulas convencionais de requerimento admitem as seguintes variações:

- Pede a aguardar de ferimento - P. e A. D.
- Termos em que pede deferimento
- Espera deferimento - E. D.
- Aguarda deferimento - A. D.

Ainda em outros tantos sites, encontro a alternativa "e", julgada como "não usual" pela banca, como um dos fechos mais comuns no encerramento de um documento/requerimento.

Creio que alguns sites de maior relevância como o Brasil Escola, já sirvam para persuadir a banca de que estamos a tratar de um completo absurdo!

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

O argumento da candidata recorrente não merece prosperar, uma vez que recurso apresentado está embasado no não entendimento da questão, uma vez que se remete a um entendimento conceitual e não do que trata o objeto em questão.

Assim sendo, a questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregadas na atualidade.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ou seja, **ser pouco empregado**, conforme bibliografia utilizada, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta, tão pouco é uma alternativa incorreta, no entendimento da candidata. A alternativa “E” apresenta um fecho pouco empregado nos requerimentos. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

A base bibliográfica da questão 24 é do Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, objeto de concursos públicos estaduais, sendo livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris*(obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 1183

Inscrição: 118652

Candidato: PAULA DAMACENA ESCERDO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 21/05/2014 23:48:15

Questão: 24

Bibliografia: OBCURSOS EDITORA - REDAÇÃO OFICIAL

RECURSO:

A questão tem como tema o fecho de um requerimento. Dentre as alternativas, solicitou-se a que não fosse usual, logo, a resposta do gabarito foi a alternativa “E”. Porém, de acordo com a redação oficial, todas as alternativas citadas são usuais em fechos de requerimento, pois são expressões correlatas, como também indicam a espera de que o seu pedido seja satisfeito. Assim, solicito a avaliação das ponderações apresentadas, de modo a promover a anulação do gabarito da questão.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

O argumento da candidata recorrente não merece prosperar, uma vez que recurso apresentado está embasado no não entendimento da questão, uma vez que se remete a um entendimento conceitual e não do que trata o objeto em questão.

Assim sendo, a questão apresentava fórmulas usuais, mais frequentes, mais corriqueiras, com exceção de uma, não tão frequente, ou pouco empregadas na atualidade.

O fato do fecho “Termos em que pede deferimento” não ser costumeiro, habitual, ou seja, **ser pouco empregado**, conforme bibliografia utilizada, não quer dizer que seja uma fórmula de despedida incorreta, tão pouco é uma alternativa incorreta. A alternativa “E” apresenta um fecho pouco empregado nos requerimentos, por isso é uma exceção das demais apresentadas. Portanto não invalida a questão apresentada pela banca.

A base bibliográfica da questão 24 é do Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, objeto de concursos públicos estaduais, sendo livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris*(obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 450

Inscrição: 03310608
Candidato: ELENIR ANA ALVES
Campus: Caxias
Dt.Envio: 20/05/2014 11:58:10

Questão: 25

Bibliografia: MANUAL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO DAS AOTORAS MARIA TEREZA BAND E MARLENE DE OLIVEIRA

RECURSO:

DE ACORDO COM A BIBLIOGRAFIA A OPÇÃO III DA QUESTÃO É FACULTATIVO O USO DE "VEM MUI RESPEITOSAMENTE" OU "VEM A PRESENÇA DE" E NÃO IMPRESSINDÍVEL COMO ESTÁ NA QUESTÃO.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

O recurso apresentado pelo(a) candidato(a) está embasado apenas no seu próprio desconhecimento acerca do conteúdo desta questão, não sendo clara em sua exposição, pois a alternativa correta é a letra C, opção II “*Pode-se invocar leis, decretos e outros...do que requerido.*”.

A base bibliográfica da questão 24 é do Prof. Adalberto J. Kaspary, Redação Oficial: Normas e Modelos, 16ª edição, 2003, objeto de concursos públicos estaduais, sendo livro instrumental, básico de pesquisas, tanto em nível de ensino técnico, quanto em nível de ensino superior.

O autor não está muito de acordo com o estilo atual fazer-se acompanhar o verbo *requerer*, que introduz o pedido propriamente dito, de expressões como “Vem mui respeitosamente”, “vem à presença de”, “para que se digne de” e outras semelhantes, próprias de tempos e situações que vão já longe, descompassadas, portanto, com dinâmica de nossos dias. A cortesia da linguagem deve emergir de todo documento, não deve resumir-se a uma expressão estereotipada que maquinalmente se lança no papel.

Sendo assim, ratifica-se a resposta correta que é a letra C, objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 476

Inscrição: 03310608

Candidato: ELENIR ANA ALVES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 13:05:47

Questão: 26

Bibliografia: LIVRO MARKETING PESSOAL DE CLAUDIA MÔNICA RITOSA

RECURSO:

NESTA QUESTÃO EXISTE DUAS ALTERNATIVAS CORRETAS, A ALTERNATIVA "A" E A ALTERNATIVA "E".

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A base bibliográfica da questão 26 é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p.41.

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris*(obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 396

Inscrição: 331873

Candidato: RODNEY BOEIRA NUNES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 09:58:54

Questão: 27

Bibliografia: Regis McKenna, Merlin Stone e Neil Woodcock

RECURSO:

Questão 27

Regis McKenna, em seu livro Marketing de Relacionamento, não define o marketing de relacionamento, porém, enumera os estágios que o caracterizam, usando exemplos de estratégias bem-sucedidas, ENTRE ELAS:

Estabelecer que METAS MÚTUAS SÃO DE LONGO PRAZO.

McKenna ainda afirma que o pós-marketing/atendimento pós-venda obriga a organização a conhecer melhor o cliente, antecipando sua expectativa e superando-a COM O OBJETIVO DE FIDELIZAR O CLIENTE E CRIAR UM RELACIONAMENTO DURADOURO nos negócios.

ENTENDE-SE que é evidente que é necessário o relacionamento em tempo maior como forma de fidelizar o cliente, e como na alternativa “I”, foi hipoteticamente colocado que empresas que vendem serviços tem um curto relacionamento – o que não é uma premissa, mas pode perfeitamente ocorrer – ESSA alternativa está CORRETA também.

Já Merlin Stone e Neil Woodcock definem o marketing de relacionamento da seguinte forma:

• é o uso de várias técnicas e processos de marketing, vendas, comunicação e cuidado com o cliente para:

1. identificar clientes de forma individualizada e nominal;
2. criar um relacionamento entre a sua empresa e esses clientes – relacionamento que se prolongue por muitas transações;
3. administrar esse relacionamento para o benefício dos seus clientes e da sua empresa.

PRÉ-VENDA é tudo que se faz antes da venda. É na pré-venda que devemos elaborar o novo “Projeto Cliente”.

ENTÃO, o Marketing de relacionamento independente do tempo de duração das relações no contato de serviços, é recomendável que as pessoas dominem técnicas para manter a PRÉ-VENDA posteriormente o pós-venda.

A alternativa “IV” está CORRETA TAMBÉM.

Dessa forma a alternativa correta da questão 27 é a letra “e”.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

FUNDAMENTAÇÃO:

A base bibliográfica da questão 27 é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p. 42/43, do que trata Marketing de Relacionamento.

Para melhor entendimento da alternativa correta, justifica-se:

I. As empresas que vendem serviços em que o relacionamento, durante os contatos, é curto, devem se preocupar em manter um bom relacionamento em tempo maior para fidelizar esse cliente.

Esta alternativa está errada, pois conforme autor "... *As empresas que vendem serviços em que o relacionamento, durante os contatos, é **prolongado**...*"

II. Além da relação pessoal, objeto principal para os serviços de atendimento, uma série de táticas operacionais devem ser incorporadas nas formas de comercialização. (Alternativa Correta)

III. Independentemente do período de duração das relações no contato de serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, para que uma situação favorável de pré-venda seja mantida.

Esta alternativa está errada, pois conforme autor "... *Independentemente do período de... serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, ... de **pós-venda** seja mantida.*"

IV. Os contatos humanos de uma relação comercial requerem maiores habilidades em relacionamentos a curto, médio e longo prazo. (Alternativa Correta)

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris*(obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 477

Inscrição: 03310608

Candidato: ELENIR ANA ALVES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 13:12:12

Questão: 27

Bibliografia: LIVRO MARKETING PESSOAL DE CLAUDIA MÔNICA RITOSA

RECURSO:

NESTA QUESTÃO TODAS AS OPÇÕES ESTÃO CORRETAS .A LETRA "E" É A ALTERNATIVA CORRETA.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A base bibliográfica da questão 27 é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p. 42/43, do que trata Marketing de Relacionamento.

Para melhor entendimento da alternativa correta, justifica-se:

I. As empresas que vendem serviços em que o relacionamento, durante os contatos, é curto, devem se preocupar em manter um bom relacionamento em tempo maior para fidelizar esse cliente.

Esta alternativa está errada, pois conforme autor "... *As empresas que vendem serviços em que o relacionamento, durante os contatos, é **prolongado**...*"

II. Além da relação pessoal, objeto principal para os serviços de atendimento, uma série de táticas operacionais devem ser incorporadas nas formas de comercialização. (Alternativa Correta)

III. Independentemente do período de duração das relações no contato de serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, para que uma situação favorável de pré-venda seja mantida.

Esta alternativa está errada, pois conforme autor "... *Independentemente do período de... serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, ... de **pós-venda** seja mantida.*"

IV. Os contatos humanos de uma relação comercial requerem maiores habilidades em relacionamentos a curto, médio e longo prazo. (Alternativa Correta)

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris*(obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 753

Inscrição: 114047

Candidato: PATRICIA TEIXEIRA MONTEIRO

Campus: RGrand

Dt.Envio: 21/05/2014 02:02:51

Questão: 27

Bibliografia: Las Casas, Alexandre Luzzi - Excelência em Atendimento ao Cliente- Atendimento e serviço ao cliente

RECURSO:

Requeiro que seja revista a questão que marca como correta apenas as opções II e IV (letra c) do gabarito). Com base em informações contidas nas páginas 44, 188 a 190 do livro citado, entendo que as duas outras opções vão ao encontro das informações das alternativas em questão. Na pg., 44 "...Os encontros têm durações variáveis podendo ser de curta, média ou longa duração... Até mesmo as estratégias mercadológicas são definidas de acordo c/ a duração do encontro dos serviços. De modo geral, serviços c/ curta duração usam uma abordagem do estímulo-resposta, enquanto os de longa duração usam a abordagem cognitiva, que é mais abrangente... Alguns aspectos empresariais em que a estrutura e os recursos devem ser adaptados... como a gestão de recursos humanos, que considera desde o recrutamento e seleção, até o treinamento periódico p/ melhoria da qualidade..." pg., 188 "Kotler e Armstrong (2007) argumentam que o CRM (ferramenta do marketing de relacionamento) objetiva fidelizar os clientes, lidando c/ todos os aspectos de adquirir, manter e desenvolver clientes..." pg., 190 "Nos tempos atuais..., o cliente torna-se um dos ativos mais importantes de uma organização e, conseqüentemente, toda ação mercadológica volta-se para o mesmo no sentido de satisfazer suas necessidades e desejos, estabelecendo, assim, elos de fidelização e comprometimento."

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A base bibliográfica da questão 27 é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p. 42/43, que trata o Capítulo I, 1.9-Marketing de Relacionamento e não as páginas ou demais bibliografias apontadas pela candidata requerente.

Para melhor entendimento da alternativa correta, indicada no gabarito, justifica-se:

I. As empresas que vendem serviços em que o relacionamento, durante os contatos, é curto, devem se preocupar em manter um bom relacionamento em tempo maior para fidelizar esse cliente.

Esta alternativa está errada, pois conforme autor "... As empresas que vendem serviços em que o relacionamento, durante os contatos, é *prolongado*..."



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

II. Além da relação pessoal, objeto principal para os serviços de atendimento, uma série de táticas operacionais devem ser incorporadas nas formas de comercialização. (Alternativa Correta)

III. Independentemente do período de duração das relações no contato de serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, para que uma situação favorável de pré-venda seja mantida.

Esta alternativa está errada, pois conforme autor “... *Independentemente do período de... serviços, o recomendável é que as pessoas dominem algumas técnicas, ... de **pós-venda** seja mantida.*”

IV. Os contatos humanos de uma relação comercial requerem maiores habilidades em relacionamentos a curto, médio e longo prazo. (Alternativa Correta)

Sendo assim, a resposta correta, letra E, está *Ipsis litteris*(obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 671

Inscrição: 106941

Candidato: JANAÍNA BARBOSA RAMOS

Campus: Restinga

Dt.Envio: 20/05/2014 21:35:59

Questão: 28

Bibliografia: Endomarketing e Marketing de Relacionamento (Conteúdo Programático do Edital, Anexo IV)

RECURSO:

A questão solicita que sejam assinaladas, dentre as afirmações, quais estariam corretas referente ao Marketing de Relacionamento.

Foi considerada a alternativa "d" como sendo a correta no gabarito divulgado. No entanto, esclareço que a alternativa "E" é a correta.

A primeira afirmativa fala que a ferramenta SWOT é utilizada no planejamento estratégico. Segundo LAS CASAS (p.158, 2012), essa ferramenta é utilizada no Marketing e no Endomarketing, e não no Marketing de Relacionamento, que são distintos. A principal ferramenta utilizada no Marketing de Relacionamento é o CRM (Customer Relationship Management), páginas 186 a 188 do mesmo livro.

Dessa forma, fica evidente que a alternativa correta seria a letra "e". Portanto, solicito a análise e alteração do gabarito.

Bibliografia:

LAS CASA, Alexandre Luzzi. Excelência em Atendimento ao Cliente. São Paulo: Editora M.Books, 2012.

RESPOSTA: (x) Deferido () Indeferido

ALTERAÇÃO DE GABARITO: ALTERNATIVA CORRETA - LETRA E

A alternativa correta é a letra E.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 680

Inscrição: 924194

Candidato: FULVIA TRINDADE MACIEL

Campus: POA

Dt.Envio: 20/05/2014 21:46:07

Questão: 29

Bibliografia: Gerenciamento da cadeia de suprimentos/Sunil Chopra, Peter Meindl- São Paulo: Prentice Hall, 2003.

RECURSO:

Os ERPs são vistos como um grande banco de dados, que reúnem informações de todas as funções de uma empresa, armazenando, processando e organizando estas informações, facilitando a tomada de decisão.

(CHOPRA e MEINDL, 2003 p. 348) Os sistemas ERP possuem diversos módulos, sendo que cada um cobre funções diferentes dentro da empresa. Esses módulos são INTEGRADOS ENTRE SI para que usuários de cada função possam enxergar o que acontece em outras áreas da empresa, como Finanças, Logísticas, Atendimento do pedido, RH etc.

Pode-se dizer que o ERP é um sistema integrado, que possibilita um fluxo de informações único, contínuo e consistente por toda a empresa, sob uma única base de dados.

Para (CHOPRA e MEINDL, 2003 p. 350) os sistemas ERPs foram desenvolvidos para fornecer uma visão integrada de todas as informações da empresa e entre as empresas. O escopo mais ampliado de visibilidade é o principal benefício que os sistemas oferecem porque permite decisões muito mais produtivas.

Desta forma, a alternativa que mais se aproxima da resposta da questão 29 é alternativa B.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

A base bibliográfica da questão 29 é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p.227, Capítulo 9 – Filas e Reclamações, item 9.2.5- Processos Administrativos.

Sendo assim, a resposta correta, letra C, está *Ipsis litteris* (obra utilizada), ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a anulação da dita questão.

PROTOCOLO: 194

Inscrição: 111728

Candidato: FRANCIÉLE SOTER DUTRA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 20:56:18

Questão: 30

Bibliografia: http://pt.wikipedia.org/wiki/Teoria_das_filas
www.ceset.unicamp.br/~marlih/ST565/intro-filas.pdf

RECURSO:

De acordo com a Teoria das Filas, o mecanismo que libera clientes no subsistema de chegadas não é uma taxa (como consta na questão) e sim probabilidade:

"O processo de chegada indica qual o padrão de chegada dos clientes no sistema. Apresenta comportamento estocástico, ou seja, as chegadas ocorrem no tempo e no espaço de acordo com as leis da probabilidade; assim, é preciso conhecer qual a distribuição de probabilidade que descreve os tempos entre as chegadas dos clientes."

No conteúdo programático não continha "Teoria das Filas", apenas filas e reclamações o que deixa muito amplo, já a teoria é bem específico e requer bibliografia.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação da candidata requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p.228, Capítulo 9 – Filas e Reclamações, item 9.3- Estrutura Geral do Sistema de Filas.

Cabe destacar que a não citação da referência bibliográfica no edital não interfere no entendimento para a resposta adequada da questão uma vez que o tópico Filas e Reclamações estão presentes na maioria das organizações.

Portanto, a resposta correta, letra B, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 202

Inscrição: 110233

Candidato: RODRIGO TORMAN DE SA

Campus: RGrand

Dt.Envio: 19/05/2014 21:14:20

Questão: 30

Bibliografia: http://pt.wikipedia.org/wiki/Teoria_das_filas

RECURSO:

A questão tem como tema a estrutura geral do sistema de filas, que se divide em subsistemas. O gabarito considerou a afirmativa B como certa. Apesar da compreensão inicialmente estabelecida por esta Banca Examinadora, requer a ponderação de que o ítem I- SUBSISTEMA DE CHEGADA - "Tem uma população com um mecanismo para liberar clientes no tempo seguindo uma "TAXA" de chegadas." Item este, o qual não fica compreendido de forma clara esta "TAXA" de chegada. Assim, requer a avaliação das ponderações, visto que, o processo de SUBSISTEMA DE CHEGADA em filas é um processo que indica qual o padrão de chegada dos clientes no sistema. Apresenta comportamento estocástico, ou seja, as chegadas ocorrem no tempo e no espaço de acordo com as leis da "PROBABILIDADE"; ...". Deste modo, venho a promover a anulação/alteração de gabarito da questão, visto que o termo "Probabilidade" vem ao desencontro com a afirmação citada na questão 30, item I.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação do candidato requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p.228, Capítulo 9 – Filas e Reclamações, item 9.3- Estrutura Geral do Sistema de Filas.

Portanto, a resposta correta, letra B, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

PROTOCOLO: 371

Inscrição: 331873

Candidato: RODNEY BOEIRA NUNES

Campus: Caxias

Dt.Envio: 20/05/2014 08:43:18

Questão: 30

Bibliografia: Kendall

RECURSO:

Questão 30

Segundo Kendall, sistemas de fluxo se dividem em duas classes:

a) Determinísticos: sistemas no qual o comportamento da demanda de serviço é totalmente previsível, isto é, a quantidade de demanda é exatamente conhecida sobre o intervalo de interesse.

b) Aleatório: não é possível prever como vai se comportar a demanda de serviço, por exemplo, o instante de chegada de uma demanda é imprevisível.

Ou seja, de acordo com a descrição na letra “a”, no sistema de filas pode ocorrer dos clientes chegarem normalmente e solicitar serviços em tempos diferentes, com uma demanda previsível. O que a questão não colocou de forma clara, é que CLASSIFICOU COMO SUBSISTEMA MISTO.

A questão deve ser anulada por haver dupla interpretação do item III, que poderia também ser considerado certo.

RESPOSTA: () Deferido (X) Indeferido

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando a observação do candidato requerente, salientamos que a referida questão está alicerçada em autor que embasa a resposta, cuja referência bibliográfica é do autor Alexandre Luzzi Las Casas, Excelência em Atendimento ao Cliente, 2012, p.228, Capítulo 9 – Filas e Reclamações, item 9.3- Estrutura Geral do Sistema de Filas.

Portanto, a resposta correta, letra B, está *Ipsis litteris* ao conteúdo do objeto questionado nesta prova.

Assim, a justificativa apresentada pela recorrente não tem embasamento que justifique a alteração/anulação da dita questão.